

# TSU EN DESARROLLO DE NEGOCIOS

## HOJA DE ASIGNATURA CON DESGLOSE DE UNIDADES TEMÁTICAS

<b>1. Nombre de la asignatura</b>	CALIDAD
<b>2. Competencias</b>	-Administrar el proceso de ventas mediante estrategias, técnicas y herramientas adecuadas, para contribuir al desarrollo de la organización. -Administrar el proceso de compras y control de suministros a través de las políticas y procedimientos de la organización y técnicas de control de inventarios y almacenamiento, para asegurar su disponibilidad.
<b>3. Cuatrimestre</b>	Primero
<b>4. Horas Prácticas</b>	42
<b>5. Horas Teóricas</b>	18
<b>6. Horas Totales</b>	60
<b>7. Horas Totales por Semana Cuatrimestre</b>	4
<b>8. Objetivo de la Asignatura</b>	El alumno elaborará propuestas de mejora de los procesos comerciales empleando las herramientas básicas de calidad y normatividad de seguridad e higiene para contribuir a la satisfacción de los clientes internos y externos.

Unidades Temáticas	Horas		
	Prácticas	Teóricas	Totales
<b>I. Conceptos básicos y principales filosofías para el logro de la mejora continua como forma de vida.</b>	7	3	10
<b>II. Herramientas básicas de calidad.</b>	14	6	20
<b>III. Principios de seguridad e higiene.</b>	10.5	4.5	15
<b>IV. Filosofías para el logro constante de la productividad con JIT Y KAN-BAN.</b>	10.5	4.5	15
<b>Totales</b>	<b>42</b>	<b>18</b>	<b>60</b>

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU EN DESARROLLO DE NEGOCIOS

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

## CALIDAD UNIDADES TEMÁTICAS

<b>1. Unidad Temática</b>	I. Conceptos básicos y principales filosofías para el logro de la mejora continua como forma de vida
<b>2. Horas Prácticas</b>	7
<b>3. Horas Teóricas</b>	3
<b>4. Horas Totales</b>	10
<b>5. Objetivo</b>	El alumno distinguirá las diferentes aplicaciones de los principios básicos de calidad, en los procesos comerciales para la mejora continua en la organización

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
1. Calidad Total	Describir el concepto de Calidad, los principios de la productividad y los beneficios de la competitividad.		Sistemático Proactivo Analítico Organizado Honesto Responsable
2. Filosofías de calidad	Describir las características de las filosofías de Calidad (Deming, Juran, Crosby, Ishikawa y Feigenbaum)		Sistemático Proactivo Analítico Organizado Honesto Responsable
3. Aplicaciones de la Calidad Total	Identificar los principios básicos y las aplicaciones de Calidad Total	Elaborar una propuesta de mejora para un área determinada fundamentada en los principios básicos de calidad total.	Analítico, Organizado, Sistemático Tenaz

**ELABORÓ:** COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU EN DESARROLLO DE NEGOCIOS

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:** COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2009

**F-CAD-SPE-23-PE-XXX**

# CALIDAD

Proceso de evaluación		
Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
Elaborar una propuesta de mejora, a partir de un caso del área comercial de una empresa, fundamentada en los conceptos de calidad, productividad y competitividad y las filosofías de calidad.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Comprende los conceptos de calidad, productividad, competitividad y calidad total.</li><li>2. Identifica las características de las Filosofías de calidad y sus aportaciones.</li><li>3. Comprende los principios básicos de la Calidad Total.</li><li>4. Formula propuestas de mejora sustentadas en principios básicos de calidad total.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1.- Estudios de casos</li><li>2.- Lista de verificación</li></ol>

**ELABORÓ:** COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU EN DESARROLLO DE NEGOCIOS

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:** COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2009

**F-CAD-SPE-23-PE-XXX**

# CALIDAD

<b>Proceso enseñanza aprendizaje</b>	
<b>Métodos y técnicas de enseñanza</b>	<b>Medios y materiales didácticos</b>
Tareas de investigación Equipos colaborativos. Debate	1.- Computadora. 2.- Cañón. 3.- Pantalla. 4.- Pizarrón. 5.- Impresos (casos prácticos)

<b>Espacio Formativo</b>		
<b>Aula</b>	<b>Laboratorio / Taller</b>	<b>Empresa</b>
<b>X</b>		

**ELABORÓ:** COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU EN DESARROLLO DE NEGOCIOS

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:** COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2009

**F-CAD-SPE-23-PE-XXX**

# CALIDAD

## UNIDADES TEMÁTICAS

<b>1. Unidad Temática</b>	II. Herramientas básicas de calidad
<b>2. Horas Prácticas</b>	14
<b>3. Horas Teóricas</b>	6
<b>4. Horas Totales</b>	20
<b>5. Objetivo</b>	El alumno propondrá alternativas de mejora en los diferentes ámbitos del negocio utilizando las herramientas básicas de calidad, para contribuir a la eficiencia de los procesos de la organización.

<b>Temas</b>	<b>Saber</b>	<b>Saber hacer</b>	<b>Ser</b>
1. Diagrama de Flujo	Identificar la utilización del diagrama de flujo y sus diferentes aplicaciones	Desarrollar un diagrama de flujo de un proceso de servicio en el área de comercialización	Analítico, Organizado Sistemático Tenaz
2. Herramientas estadísticas básicas de calidad	Explicar las técnicas del diagrama de Pareto, diagrama de pescado, histograma, estratificación, hoja de verificación y diagrama de dispersión en diferentes aplicaciones en el negocio	Proponer alternativas de mejora, utilizando las herramientas básicas de la calidad.	Analítico, Organizado Sistemático Tenaz

**ELABORÓ:** COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU EN DESARROLLO DE NEGOCIOS

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:** COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

# CALIDAD

Proceso de evaluación		
Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
A partir de casos, realizar 3 ejercicios prácticos proponiendo alternativas de mejora, utilizando en cada uno de ellos al menos dos herramientas básicas de calidad, con el diagrama de flujo del proceso correspondiente.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Identificar los elementos que conforman un diagrama de flujo.</li><li>2. Identificar las herramientas estadísticas básicas de calidad.</li><li>3. Comprender la aplicación de las herramientas de acuerdo al contexto.</li><li>4. Analizar los resultados de las herramientas estadísticas básicas de calidad.</li><li>5. Elaborar alternativas de mejora.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1.- Ejercicios prácticos.</li><li>2.- Lista de verificación</li></ol>

**ELABORÓ:** COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU EN DESARROLLO DE NEGOCIOS

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:** COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2009

**F-CAD-SPE-23-PE-XXX**

## CALIDAD

<b>Proceso enseñanza aprendizaje</b>	
<b>Métodos y técnicas de enseñanza</b>	<b>Medios y materiales didácticos</b>
Tareas de investigación Equipos colaborativos. Debate	1.- Computadora. 2.- Cañón. 3.- Pantalla. 4.- Pizarrón. 5.- Impresos (casos prácticos)

<b>Espacio Formativo</b>		
<b>Aula</b>	<b>Laboratorio / Taller</b>	<b>Empresa</b>
<b>X</b>		

**ELABORÓ:** COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU EN DESARROLLO DE NEGOCIOS

**REVISÓ:** COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2009

## CALIDAD UNIDADES TEMÁTICAS

<b>1. Unidad Temática</b>	III. Principios de seguridad e higiene
<b>2. Horas Prácticas</b>	10.5
<b>3. Horas Teóricas</b>	4.5
<b>4. Horas Totales</b>	15
<b>5. Objetivo</b>	El alumno establecerá principios de seguridad e higiene para contribuir al mejoramiento del ambiente de trabajo

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
1. Seguridad industrial	Identificar la importancia de la seguridad industrial, sus herramientas y equipos.	Seleccionar los lineamientos de seguridad que aplican a su área de trabajo.	Analítico, Organizado Sistemático Tenaz
2. Principios de higiene	Identificar la importancia de la higiene en los diferentes procesos.	Seleccionar los lineamientos de higiene que aplican a su área de trabajo.	Analítico, Organizado Sistemático Tenaz
3. Metodología 5 ´s	Identificar la importancia y los conceptos de la metodología 5 ´s.	Definir plan de 5 ´s para utilizar en su área de trabajo.	Analítico, Organizado Sistemático Tenaz

**ELABORÓ:** COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU EN DESARROLLO DE NEGOCIOS

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:** COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX



# CALIDAD

Proceso de evaluación		
Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
Elaborar un programa de 5's que incluya la descripción de las estrategias de seguridad e higiene de un área determinada.	<ol style="list-style-type: none"><li>1.- Comprender la importancia de la Metodología 5's.</li><li>2. Identificar la importancia de la seguridad e higiene industrial.</li><li>3.- Estructurar un programa de 5's.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1.-Ensayo</li><li>2.-Lista de cotejo</li></ol>

**ELABORÓ:** COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU EN DESARROLLO DE NEGOCIOS

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:** COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2009

**F-CAD-SPE-23-PE-XXX**

## CALIDAD

Proceso enseñanza aprendizaje	
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Tareas de investigación Equipos colaborativos. Debate	1.- Computadora. 2.- Cañón. 3.- Pantalla. 4.- Pizarrón. 5.- Impresos (casos prácticos)

Espacio Formativo		
Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE  
TSU EN DESARROLLO DE NEGOCIOS

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

# CALIDAD

## UNIDADES TEMÁTICAS

<b>1. Unidad Temática</b>	IV. Filosofías para el logro constante de la productividad con JIT Y KAN-BAN
<b>2. Horas Prácticas</b>	10.5
<b>3. Horas Teóricas</b>	4.5
<b>4. Horas Totales</b>	15
<b>5. Objetivo</b>	El alumno propondrá mejoras a un proceso mediante las técnicas Kan-Ban y Justo a Tiempo para contribuir a la productividad de la organización.

<b>Temas</b>	<b>Saber</b>	<b>Saber hacer</b>	<b>Ser</b>
1. Kan Ban	Describir la importancia de la metodología Kanban y sus aplicaciones	Elaborar las tarjetas viajeras para un proceso de producción de la organización	Analítico Organizado Sistemático Tenaz
2. Justo a tiempo	Explicar la importancia de la metodología JIT y sus aplicaciones	Proponer la mejora de los procesos utilizando la metodología JIT	Analítico Organizado Sistemático Tenaz

**ELABORÓ:** COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU EN DESARROLLO DE NEGOCIOS

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:** COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2009

**F-CAD-SPE-23-PE-XXX**

## CALIDAD

<b>Proceso de evaluación</b>		
<b>Resultado de aprendizaje</b>	<b>Secuencia de aprendizaje</b>	<b>Instrumentos y tipos de reactivos</b>
<p>A partir de un caso práctico, elaborar un reporte que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Propuesta de controles visuales de acuerdo a la metodología Kan-Ban</li> <li>- Propuesta de distribución de planta, justificando los cambios con la metodología JIT</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Comprender la importancia de la metodología Kan-Ban.</li> <li>2.- Analizar la utilización de los controles visuales.</li> <li>3.- Comprender la importancia de la metodología JIT.</li> <li>4.- Elaborar propuestas de mejoras.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Estudio de casos</li> <li>2.- Lista de verificación</li> </ol>

**ELABORÓ:** COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU EN DESARROLLO DE NEGOCIOS

**REVISÓ:** COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2009

**F-CAD-SPE-23-PE-XXX**

# CALIDAD

Proceso enseñanza aprendizaje	
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Tareas de investigación Equipos colaborativos. Debate	1.- Computadora. 2.- Cañón. 3.- Pantalla. 4.- Pizarrón. 5.- Impresos (casos prácticos)

Espacio Formativo		
Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE  
TSU EN DESARROLLO DE NEGOCIOS

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

## CALIDAD

### CAPACIDADES DERIVADAS DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES A LAS QUE CONTRIBUYE LA ASIGNATURA

Capacidad	Criterios de Desempeño
Supervisar las condiciones de realización de la venta conforme a las políticas y criterios establecidos, para contribuir a la satisfacción del cliente y al logro de las metas de la organización.	Elabora y aplica listas de verificación del proceso de venta personal que considere: <ul style="list-style-type: none"><li>- Presentación y demostración</li><li>- Negociación</li><li>- superación de las objeciones</li><li>- Cierre de ventas</li><li>- Seguimiento</li></ul> Emite reportes de la satisfacción del cliente generados a través de encuestas considerando tiempo de entrega, características esperadas del producto y/o servicio, atención del personal, y servicio post venta.
Determinar el nivel de cumplimiento de las metas a través de herramientas de análisis que permitan identificar las variaciones y sus causas, para la toma de decisiones.	Presenta un reporte que incluya como mínimo: <ul style="list-style-type: none"><li>- Los indicadores del desempeño de las ventas (cartera inicial vs. cartera final, ventas planeadas vs. ventas realizadas, cuentas por cobrar, cuentas activas, cumplimiento de la matriz de visitas, entre otros.)</li><li>- Interpretación de los indicadores conforme a los objetivos y pronósticos establecidos.</li><li>- Diagnóstico de referencia</li></ul>
Formular acciones de mejora aplicando metodologías pertinentes para incrementar el volumen de negocios.	Presenta un plan de mejora donde incluye: <ul style="list-style-type: none"><li>- Los indicadores del nivel de satisfacción del cliente,</li><li>- Resultados de los estudios de satisfacción,</li><li>- La evaluación del desempeño de ventas</li><li>- Evaluación del servicio postventa.</li><li>- Estrategias de mejora</li></ul>

**ELABORÓ:** COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU EN DESARROLLO DE NEGOCIOS

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:** COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

<b>Capacidad</b>	<b>Criterios de Desempeño</b>
Supervisar las compras de acuerdo al proceso establecido, para cumplir con los requerimientos de abastecimiento de la organización.	<p>Elabora y aplica una lista de verificación del proceso de compras que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguimiento de las políticas y procedimientos detallados en el manual de compras</li> <li>- Relaciones interdepartamentales</li> <li>- Evaluación de proveedores</li> <li>- Récorde de compras</li> <li>- Contribución del departamento a las necesidades de la empresa</li> </ul> <p>Elabora un informe de la verificación que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Áreas de oportunidad del proceso de compras</li> <li>- Propuestas de mejora</li> </ul>

**ELABORÓ:** COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU EN DESARROLLO DE NEGOCIOS

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:** COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2009

<b>Capacidad</b>	<b>Criterios de Desempeño</b>
<p>Controlar los inventarios a través de técnicas de clasificación y control de inventarios, equipos y herramientas requeridos; para asegurar el abastecimiento.</p>	<p>-Elabora un sistema de control de inventarios que incluya:</p> <p>Tarjeta de compras (que incluya: numero de parte, código o alfabeto, descripción de características, especificaciones de producto, nombre de proveedores que han cotizado el producto, volúmenes y precio de lo cotizado, descuentos, fecha, numero de la requisición, numero de orden de compra, cantidad comprada y observaciones)</p> <p>Reporte de entrada (que incluya: reporte de pedido, situación de las muestras iniciales, descuentos por pronto pago, ventas de materiales, inutilizables, y resumen de actualización de proveedores)</p> <p>-Elaborar controles de almacén que incluya:</p> <p>Número Tarjeta de almacén (que incluya número de almacén, máximo, mínimo, existencias revisadas en articulo y casillero, unidad, clasificación, fecha, número de asiento, número de factura, concepto, UNIDADES entradas, salidas, existencias, COSTOS unitario, promedio, VALORES debe, haber, saldo)</p> <p>Entrega de materiales (número de requisición, descripción del producto y servicio, cantidad, fecha solicitada o requerida del producto, fecha de entrega, firma del solicitante, firma de quien recibe y de quien entrega) , y</p> <p>Devoluciones (número de requisición, factura, nombre del proveedor, cantidad y descripción del producto, causas y fecha de devolución)</p>

**ELABORÓ:** COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU EN DESARROLLO DE NEGOCIOS

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:** COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2009

**F-CAD-SPE-23-PE-XXX**



# CALIDAD

## FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

<b>Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Título del Documento</b>	<b>Ciudad</b>	<b>País</b>	<b>Editorial</b>
Ruiz-Canela López, J.	(2003)	La Gestión Por Calidad Total En La Empresa Moderna.		México	(Editorial Ra-ma)
Vilar Barrio, J.	(2007)	Las 7 Nuevas Herramientas Para La Mejora De La Calidad. 2ª Edición	La Plata	Argentina	(Fundacion ConfeMetal Editorial)
Alcalde San Miguel, P.	(2007)	Calidad	Madrid	España	Paraninfo
Hay, E. J.	(2006)	Justo a Tiempo	Bogotá	Colombia	Norma
Quijano Portilla, V. M.	(2004)	Mida eficazmente la satisfacción del cliente	Distrito Federal	México	Primera edición CECSA

**ELABORÓ:** COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU EN DESARROLLO DE NEGOCIOS

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:** COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2009

**F-CAD-SPE-23-PE-XXX**